

МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение  
Свердловской области «Областной техникум дизайна и сервиса»  
620027, Свердловская область, г. Екатеринбург, пер. Красный, 3  
ОГРН 1026602963287 ИНН6659029404

«СОГЛАСОВАНО»

Председатель Совета техникума  
*Гусев* ( *Г* )  
« 02 » 11 2017г.

«УТВЕРЖДЕНО»

Директор техникума  
*Гольгин С.Г.*  
« 02 » 11 2017 г.



ПОЛОЖЕНИЕ

О Телефоне доверия в ГАПОУ СО «Областной техникум дизайна и сервиса»

г.Екатеринбург, 2017 г.

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы «Телефона доверия» по вопросам противодействия коррупции в ГАПОУ СО «Областной техникум дизайна и сервиса» с целью выявления факторов, способствующих созданию условий для проявления коррупции, а также для обеспечения защиты прав и законных интересов преподавателей, студентов, и других сотрудников техникума.

1.2. Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, с Федеральным законом от 25 декабря 2008г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», Областным законом от 20 февраля 2009 года N 2-ОЗ «О противодействии коррупции в Свердловской области», Федеральным законом от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Областным законом Свердловской области от 9 января 1998 г. № 4 –ОЗ «Об обращениях граждан», Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» и устанавливает порядок работы «Телефона доверия» по вопросам коррупции (далее – «Телефон доверия»), о фактах проявления коррупции в ГАПОУ СО «Областной техникум дизайна и сервиса» (далее – техникум), организации работы с обращениями граждан и организациями, полученными по «Телефону доверия», о фактах проявления коррупции в техникуме.

1.3. «Телефон доверия» – комплекс технических средств, предназначенных для получения информации в целях совершенствования деятельности техникума по вопросам противодействия коррупции, быстрого реагирования на возможные коррупционные проявления в деятельности работников техникума, а также для обеспечения защиты прав и законных интересов граждан.

1.4. Положение подлежит исполнению всем педагогическим персоналом и заинтересованными сотрудниками техникума.

## **2. ПОРЯДОК РАБОТЫ «ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ»**

2.1. Для работы «Телефона доверия» в техникуме выделена линия телефонной связи с номером 8(343)378-17-19

2.2. «Телефон доверия» установлен в кабинете № 209

2.3. Информация о функционировании и режиме работы «Телефона доверия» размещается на официальном сайте техникума в сети Интернет по адресу: <http://otdis.ru/>, на информационных стендах техникума.

2.4. Прием обращений граждан по «Телефону доверия» осуществляется с понедельника по пятницу с 08.00 до 16.00, суббота с 08.00 до 12.00 в режиме ответа оператора «телефона доверия».

2.5. Поступившие обращения по «Телефону доверия» подлежат обязательному внесению в Журнал регистрации обращений граждан и организаций по вопросам противодействия коррупции в техникуме (далее – журнал учета), образец которого приведен в приложении № 1 к настоящему Положению.

2.6. Поступившие обращения в режиме ежедневного доклада направляются директору техникума.

2.7. Работа с обращениями граждан и организаций, поступившими по «Телефону доверия», осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, Областным законом Свердловской области от 9 января 1998 г. № 4 –ОЗ «Об обращениях граждан».

2.8. Анонимные обращения, а также обращения, не содержащие адрес, по которому должен быть направлен ответ, не рассматриваются.

2.9. Ежеквартально секретарь директора проводит анализ телефонных обращений граждан, информирует директора техникума о количестве, характере, причинах поступивших телефонных обращений, а также принятых мерах по их рассмотрению.

2.10. Использование «Телефона доверия» не по назначению, а также в служебных и личных целях запрещено.

2.11. Сотрудники техникума, работающие с информацией, поступившей по «Телефону доверия», несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений.

2.12. Использование и распространение информации о персональных данных, ставшей известной в связи с обращениями граждан, либо организаций по «Телефону доверия» несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений.

2.13. Использование и распространение информации о персональных данных, ставшей известной в связи с обращениями граждан, либо организаций по «телефону доверия», без их согласия не допускается.

### **3. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ОПЕРАТОРА «ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ» ПРИ ОТВЕТЕ НА ТЕЛЕФОННЫЙ ЗВОНОК.**

3.1. При ответе на телефонные звонки оператор «Телефона доверия» обязан:

3.1.1. Назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность.

3.1.2. Сообщить позвонившему, что «Телефон доверия» работает исключительно для информирования о фактах коррупции, с которыми граждане сталкиваются при взаимодействии с сотрудниками техникума.

3.1.3. Предложить гражданину назвать свои данные: фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, телефон по которому должен быть направлен ответ.

3.1.4. Предложить гражданину изложить суть вопроса.

3.1.5. Сообщить гражданину о том, что конфиденциальность переданных им сведений гарантируется.

3.1.6. В доброжелательном тоне излагать информацию кратко и четко.

3.1.7. Не прерывать разговор по причине поступления другого звонка, либо другими обстоятельствам.

3.1.9. Вести телефонный разговор соблюдая кодекс этики, недопустимо употребление просторечий, односложных ответов.

3.1.10. В телефонном разговоре категорически избегать конфликтных ситуаций. В случае, когда звонящий настроен агрессивно, допускает употребления в речи ненормативной лексики, необходимо, не вступая в пререкания с ним, официальным тоном дать понять, что разговор в подобной форме недопустим.

3.1.11. В конце беседы необходимо сделать обобщение по представленной информации. Если необходимо, уточнить, понятна ли информация, правильно ли записаны данные звонящего гражданина, получил ли он исчерпывающую информацию по заданному им вопросу, вежливо извинившись, рекомендуется закончить разговор.

## Приложение 1

Журнал регистрации обращений граждан и организаций по «Телефону доверия» ГАПОУ СО «Областной техникум дизайна и сервиса»	Дата обращения	Время обращения	Ф.И.О. сотрудника, обработавшего сообщение, подпись	Краткое содержание	Ф.И.О. абонента (при наличии информации)	Адрес, телефон абонента (при наличии информации)	Принятые меры
1	2	3	4	5	6	7	8